

Bijlage 1

Samenvatting en reactie college op de uitkomsten Burgerpeiling 2024

Vergelijking uitkomsten per jaar en landelijk

De gemeente Ridderkerk heeft in 2024 meegedaan aan het benchmarkonderzoek Burgerpeiling, onderdeel van Waarstaatjegemeente.nl. In het onderzoek krijgt de gemeente inzicht in de waardering van de inwoners over vier belangrijke maatschappelijke thema's:

- Woon- en leefklimaat;
- Samenwerking tussen inwoners en gemeente;
- Gemeentelijke dienstverlening;
- Welzijn en zorg (inclusief gezondheid).

Deelnemers hebben bij elke thema een totaaloordeel kunnen geven over de inspanningen van de gemeente in de vorm van een rapportcijfer. In het rapport zijn de onderzoeksresultaten van gemeente Ridderkerk vergeleken met de resultaten van de gemeente in 2020, 2021 en 2022 én met alle gemeenten in Nederland, die in 2023 hebben deelgenomen aan de benchmark Burgerpeiling, gepubliceerd op de website waarstaatjegemeente.nl.

Jaar	Woon- en leefklimaat	Samenwerking inwoner – gemeente	Gemeentelijke dienstverlening	Welzijn en zorg	Gemeente in het algemeen
2024*	6,6 ↓	6,2 ↑	6,7 ↔	6,9 ↑	6,8 ↑
2023**	-	-	-	-	-
2022	6,8 ↑	5,8 ↓	6,7 ↑	6,5 ↓	6,5****
2021	6,5 ↓	6,0 ↓	6,6 ↓	6,6 ↓	-
2020	6,6 ↑	6,3 ↓	6,8 ↔	6,7 ↓	-
2019	6,5 ↓	6,4 ↓	6,8 ↓	6,8 ↓	-
2018	6,8 ↔	6,5 ↓	6,9 ↔	7,1 ↓	-
2017	6,8 ↓	6,6 ↑	6,9 ↔	7,3 ↑	-
2016	6,9	6,3	6,9	6,7	-
NL 2023***	6,6 ↔	6,1 ↑	6,7 ↔	6,4 ↑	6,4 ↑

* De uitkomsten 2024 vergeleken met 2022.

** De Burgerpeiling 2023 is niet uitgevoerd. Op advies van VNG wordt het onderzoek om het jaar uitgevoerd.

*** Gemiddelde uitkomsten van gemeenten, die in 2023 hebben meegedaan aan het onderzoek, vergeleken met de uitkomsten van gemeente Ridderkerk in 2024. Op het moment van schrijven zijn de resultaten van slechts 10 gemeenten bekend over 2024, daarom wordt er vergeleken met het benchmark van landelijk 2023.

**** Met ingang van 2022 is de vraag aangepast door VNG, daardoor geen vergelijkingscijfers met voorgaande jaren.

Vergeleken met NL 2023 is in de tabel te zien dat gemeente Ridderkerk in 2024 op thema Woon- en leefklimaat en thema Gemeentelijke dienstverlening gelijk scoort. Op de thema's Samenwerking inwoner – gemeente, Welzijn en zorg en Gemeente in het algemeen scoort de gemeente Ridderkerk hoger dan NL 2023, het gemiddelde van de gemeenten in Nederland die deelgenomen hebben aan het onderzoek Burgerpeiling in 2023.

Uitkomsten en samenvatting Burgerpeiling per thema najaar 2024

Waardering thema woon- en leefklimaat

De zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving is door de deelnemers voldoende beoordeeld met een 6,6.

De sociale samenhang in de buurt is overwegend positief. 82% van de deelnemers voelt zich thuis in de buurt en 78% woont in een huis dat past bij de situatie en wensen. 70% van de deelnemers vindt dat buurtbewoners op een prettige manier met elkaar omgaan en 69% zal niet zo snel weggaan uit de buurt. 58% vindt dat buurtbewoners voor elkaar klaar staan. Ruim de helft geeft aan dat buurtbewoners te vertrouwen zijn. Het percentage dat vindt dat buurtbewoners te vertrouwen zijn en het percentage dat vindt dat buurtbewoners prettig met elkaar omgaan, is licht gedaald ten opzichte van 2022.

79% van de deelnemers voelt zich altijd/meestal veilig in de eigen buurt, 61% heeft weinig tot geen overlast van buurtbewoners en 72% heeft geen last van hangjongeren. 31% heeft (heel) vaak te maken met onveilige verkeerssituaties, 34% ervaart dat soms en 35% heeft daar (bijna) nooit mee te maken.

De meerderheid van de deelnemers is tevreden over de verschillende onderdelen van het onderhoud van de openbare ruimte. 65% van de deelnemers geeft namelijk aan dat er in de buurt weinig tot geen dingen kapot zijn en dat straten en stoepen goed begaanbaar zijn. 60% van de deelnemers vindt dat het groen in de buurt goed onderhouden is. 53% vindt de buurt netjes en schoon is. 74% van de deelnemers is tevreden over de hoeveelheid groen in de buurt. 44% is van mening dat er genoeg parkeerplaatsen zijn voor auto's en 39% van de deelnemers is het hiermee oneens.

Wat betreft de voorzieningen in hun buurt is men het meest tevreden over:

- Het aanbod van winkels voor de dagelijkse boodschappen (84%);
- Gezondheids- en zorgvoorzieningen (79%).

Men is het minst tevreden over het aanbod van welzijnsvoorzieningen, ontmoetingsplekken en culturele voorzieningen.

46% van de deelnemers is van mening dat de kwaliteit van de buurt de afgelopen jaren achteruit is gegaan, 43% vindt dat de buurt gelijk is gebleven en 11% vindt dat de buurt is verbeterd.

73% van de deelnemers vindt de kwaliteit van de gemeentelijke begraafplaats en rouwcentra voldoende. 42% vindt dat er voldoende mogelijkheden zijn voor deelname aan kunst en cultuur in gemeente Ridderkerk en 15% is het hier niet mee eens.

40% van de deelnemers heeft zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor de leefbaarheid van de buurt. 8% heeft zich hier vaak voor ingezet. De helft van de deelnemers geeft aan zich in de toekomst te willen (blijven) inzetten voor de leefbaarheid van de buurt.

Over het algemeen is 73% van de deelnemers (zeer) tevreden over de bereikbaarheid van Ridderkerk. De afzonderlijke aspecten van de bereikbaarheid worden als volgt beoordeeld:

- De bereikbaarheid per auto: 7,9;
- De bereikbaarheid met het openbaar vervoer: 6,6.

Reactie college: woon- en leefklimaat

Het onderzoek laat zien dat de bewoners over de woon- en leefomgeving en de kwaliteit van de begraafplaatsen en het rouwcentrum tevreden zijn. Een stijgende lijn is te zien in de tevredenheid over het onderhoud van het groen, de begaanbaarheid van straten en stoepen, de hoeveelheid groen en het aantal parkeerplaatsen.

Inwoners zetten zich actief in voor de leefbaarheid van de buurt. Vaak is er een dilemma om in de beperkte openbare ruimte te kiezen uit (meer) groen of (meer) parkeerplaatsen. Volgens de Burgerpeiling zijn wij erin geslaagd om de juiste belangenafwegingen te maken.

Waardering thema samenwerking inwoner – gemeente

De samenwerking inwoner-gemeente is met een 6,2 gewaardeerd.

36% van de deelnemers heeft (heel) veel vertrouwen in de manier waarop de gemeente wordt bestuurd. In vergelijking met 2022 (26%) is het vertrouwen van de inwoner verbeterd. Vooral 52% van de deelnemers van 39 jaar en jonger hebben meer vertrouwen in de manier waarop gemeente wordt bestuurd ten opzichte van 2022 (25%).

In 2024 zijn deelnemers binnen dit thema positiever ten opzichte van 2022.

Over het algemeen hebben de deelnemers geen uitgesproken mening over de opstelling van de gemeente en de samenwerking met de inwoners.

Reactie college: samenwerking inwoner – gemeente

Wij zijn verheugd over deze positieve ontwikkeling van de cijfers, in het eerste jaar van onze nieuwe eigen organisatie. Wij blijven ons inzetten voor een betere samenwerking met de inwoners en een optimale dienstverlening aan onze inwoners en ondernemers. Dit doen we o.a. aan de hand van de nieuwe Nota Betrokken Samenleving en de investering in de (door)ontwikkeling van bestaande en nieuwe communicatiekanalen zoals onze website, de gemeenteapp en de Uitagenda.

Waardering thema gemeentelijke dienstverlening

De algemene dienstverlening van de gemeente Ridderkerk wordt gemiddeld gewaardeerd met een 6,7. De digitale dienstverlening van de gemeente wordt gemiddeld gewaardeerd met een 6,9.

De volgende aspecten van de dienstverlening van de gemeente vinden deelnemers het meest belangrijk:

- Juistheid en begrijpelijkheid van de informatie (40%);
- Snelheid van handelen (38%);
- Houding en gedrag van de medewerkers (35%).

62% van de deelnemers heeft de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente. Deelnemers hebben voornamelijk contact gehad via:

- Balie publiekszaken van het gemeentehuis (64%);
- Telefoon (44%);
- Contactformulier op de gemeentelijke website (41%).

Deelnemers beoordelen de verschillende aspecten als volgt:

- Het contact via balie publiekszaken van het gemeentehuis: 7,4;
- Het telefonisch contact: 6,9;
- Het contact via het contactformulier op de gemeentelijke website: 6,8.

Van de deelnemers die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente, vond 75% dat het gemakkelijk was om de vraag te stellen of de aanvraag te regelen. 69% kreeg uiteindelijk wat die wilde en 66% is van mening dat de verkregen/ontvangen informatie klopte en volledig was. 63% van de deelnemers vindt de duur van de afhandeling acceptabel. 56% vond dat die voldoende op de hoogte werd gehouden van de afhandeling.

De deelnemers die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente hebben ook de medewerkers mogen beoordelen. 67% van de deelnemers gaf aan dat de medewerker zelf de vraag zo goed mogelijk heeft beantwoord. 62% van de deelnemers is van mening dat de medewerker zich verantwoordelijk toonde om tot een oplossing te komen en 60% dat de medewerker deskundig was. 52% van de deelnemers gaf aan dat de medewerker zich goed kon inleven en 46% vond dat de medewerker de ruimte bood om mee te denken en 45% dat de medewerker prettig verraste met de service die werd aangeboden.

Het contact met de gemeente scoort gemiddeld een 6,9. De communicatie en voorlichting vanuit de gemeente wordt gemiddeld beoordeeld met een 6,6. 65% van de deelnemers kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen en 67% vindt dat de gemeente heldere taal gebruikt.

Deelnemers volgen het nieuws van de gemeente vooral via de huis-aan-huiskrant De Combinatie (69%), de gemeentekrant De Blauwkai (57%) en de sociale media van de gemeente (24%). Het liefst willen

deelnemers op de hoogte gehouden worden via de gemeentekrant De Blauwkai (51%), de Ridderkerk App (26%) en de digitale nieuwsbrief van de gemeente (25%).

De gemeentekrant De Blauwkai wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,2, de gemeentelijke website scoort gemiddeld een 6,9. De berichtgeving via de sociale media van de gemeente wordt over het algemeen met een 6,9 beoordeeld. 63% van de deelnemers heeft hier geen mening over.

Reactie college: gemeentelijke dienstverlening

We waarderen de waardevolle feedback en blijven ons met enthousiasme inzetten voor een steeds betere dienstverlening. We hechten veel waarde aan de aspecten die onze inwoners het belangrijkste vinden in het contact met hun gemeente zoals de juistheid en begrijpelijkheid van informatie, snelheid van handelen en de houding van onze medewerkers. We streven ernaar de communicatie steeds verder te verbeteren, de service te optimaliseren en de wachttijden te verkorten, zodat we nog beter aan de behoeften van onze inwoners kunnen voldoen.

Waardering thema zorg en welzijn (inclusief gezondheid)

De algemene waardering voor de moeite die gemeente Ridderkerk neemt om inwoners te laten meedoen en meetellen in de gemeente is gemiddeld beoordeeld met een 6,9.

De beleving van de algehele gezondheid in Ridderkerk scoort gemiddeld een 7,6. De beoordeling over de tevredenheid met het leven scoort gemiddeld een 8,0. Voor 33% van de deelnemers wordt de lichamelijke gezondheid en bij 30% het fysiek functioneren gezien als negatieve invloed. Voor 23% wordt de geestelijke gezondheid (zoals angstige en sombere gevoelens) als negatieve invloed op het leven gezien.

80% van de deelnemers vindt dat ze voldoende contacten hebben met andere mensen en 23% voelt zich soms of (heel) vaak eenzaam.

84% van de deelnemers sport of beweegt eenmaal per week of vaker. 56% van de deelnemers neemt deel aan het verenigingsleven. Met name zijn zij actief binnen een sportvereniging (34%) gevolgd door een religieuze of maatschappelijke vereniging (18%).

61% van de deelnemers helpt weleens de burens. 35% heeft weleens aandacht voor burens in een zorgwekkende situatie en 33% doet weleens aan vrijwilligerswerk. 48% van de deelnemers wil in de nabije toekomst (misschien) vrijwilligerswerk (blijven) doen. Dingen die deelnemers vanuit henzelf voor burens zouden doen, zijn voornamelijk een oogje in het zeil houden (66%), hulp bij boodschappen (52%) en helpen bij vervoer (39%).

69% van de deelnemers verricht weleens mantelzorg en 45% van deze mantelzorgers heeft weleens het gevoel dat zij door het geven van zorg minder of onvoldoende tijd heeft voor eigen bezigheden.

78% van de deelnemers pakt de draad gemakkelijk op als het even tegen heeft gezeten en 76% regelt/organiseert gemakkelijk zelf hulp als dat nodig is. 66% slaat zich gemakkelijk door moeilijke tijden heen. 62% raakt niet snel van slag als iets tegenzit of onduidelijk is en 59% heeft vertrouwen in de toekomst.

De meeste deelnemers hebben een sociaal vangnet. 92% van de deelnemers geeft aan (waarschijnlijk) terug te kunnen vallen op familie, 88% op vrienden of kennissen op het moment dat zij hulp of zorg nodig hebben en 64% kan (waarschijnlijk) terugvallen op mensen in de buurt.

Reactie college: zorg en welzijn (inclusief gezondheid)

De algemene waardering van inwoners uit Ridderkerk ten aanzien van de moeite die de gemeente neemt om inwoners mee te laten doen en tellen stemt het college positief. Dat geldt ook zeker voor de gemiddelde tevredenheid van inwoners over hun leven en gezondheid. Ook laat de peiling op een aantal onderdelen zien dat er ofwel een lichte verbetering is te zien ofwel een stabilisering ten opzichte van eerdere jaren of het landelijk gemiddelde. De uitkomsten van de peiling geven echter ook aan dat de gemeente onverminderd de aandacht moet hebben voor de versterking van de sociale basis. Dat geldt met name op het gebied van mantelzorg, vrijwilligerswerk, deelname aan sport en verenigingsleven, eenzaamheid en burenhulp. Het college blijft hierop inzetten.